

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pada era modern ini, persaingan di dunia usaha semakin ketat, banyak usaha-usaha baru yang bermunculan, tak terkecuali pada bidang perhotelan di kota Surabaya. Keadaan tersebut dapat memberikan ancaman pada para pelaku usaha di bidang sejenis. Pesatnya pertumbuhan hotel-hotel di Surabaya dipengaruhi oleh banyaknya tempat wisata di Surabaya dan sekitarnya, maupun tingginya aktivitas bisnis di kota Surabaya. Menurut data Badan Pusat Statistik, kunjungan wisatawan selama tahun 2015 ke Jawa Timur mencapai 10.916 per hari, terdiri dari 9.553 wisatawan domestik, dan 1.363 wisatawan asing. Jumlah ini meningkat dari tahun 2014 yang berjumlah 9.328 wisatawan (Badan Pusat Statistik, 2016). Banyaknya lokasi wisata di Jawa Timur yang terkenal hingga mancanegara seperti Gunung Bromo, Kawah Ijen, Pantai Pulau Merah, dan-lain-lain, dapat menjadikan Surabaya sebagai tempat transit untuk singgah. Surabaya juga menjadi kota metropolitan terbesar kedua setelah Jakarta, menjadikan Surabaya sebagai tujuan bisnis. Perkembangan dunia bisnis ini membawa dampak pada bidang perhotelan di kota Surabaya, dimana hotel-hotel tumbuh pesat untuk mengakomodasi rekan-rekan bisnis dan pelaku usaha yang berasal dari luar Surabaya. Pertumbuhan yang paling pesat dirasakan pada kategori *budget hotel* dan *smart hotel*. *Budget hotel* dan *smart hotel* adalah hotel yang memberikan harga yang bersaing, dan hanya menyediakan fasilitas untuk beristirahat dan sarapan saja, tanpa fasilitas berlebih. *Budget hotel*

dan *smart hotel* sendiri masuk kedalam kategori hotel bintang tiga. Hingga tahun 2015 di Jawa Timur terdapat 143 hotel berbintang, dengan 23.902 kamar tidur. Jumlah ini meningkat dari tahun 2014 yaitu 127 hotel berbintang dengan 22.218 kamar tidur (Badan Pusat Statistik, 2016). Sedangkan untuk hotel nonbintang, hingga tahun 2014 di Jawa Timur terdapat 1.866 hotel, dengan 30.430 kamar tidur (Badan Pusat Statistik, 2015).

Dalam memenangkan persaingan yang begitu ketat tersebut, manajemen harus menjaga efektivitas dan efisiensi dalam menjalankan usaha. Untuk dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi tersebut, perusahaan harus memiliki pengendalian internal dalam menjalankan usahanya. Pengendalian Internal menurut *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission* (COSO) (2013:3) adalah suatu proses, yang dipengaruhi oleh dewan direksi entitas, manajemen, dan personel lainnya, yang dirancang untuk memberikan keyakinan yang wajar terkait dengan pencapaian tujuan dalam operasional, pelaporan, dan ketaatan terhadap hukum dan pelaporan. Pengendalian internal diterapkan ketika adanya pemisahan antara fungsi *principal* selaku pemilik dana dan *agents* atau manajemen yang mengelola dana, sehingga pemilik dapat percaya bahwa dana dan aktiva telah dipakai dengan baik, dan percaya pada informasi keuangan manajemen.

Pengendalian internal sangat diperlukan pada perusahaan perhotelan, terutama pada siklus penjualan. Transaksi dalam perhotelan merupakan transaksi dengan nilai yang kecil dan terjadi dalam jumlah yang banyak, selain itu tidak ada harga pokok produksi yang sama dalam setiap penjualan, oleh karena itu harus ada pengendalian untuk

memberikan keyakinan yang wajar akan keterjadian dari penjualan tersebut.

JW Marriott Hotel Surabaya (JWMS) merupakan hotel bintang lima di Surabaya. JWMS termasuk dalam hotel bintang lima terbaik ketiga di Surabaya, setelah Shangrilla Hotel dan Sheraton Hotel. JWMS dibangun pada tahun 1996, dengan PT. Ramasari Surya Persada (RSP) sebagai *owning company*, dan sempat berganti manajemen hotel dari Westin. JWMS memiliki sistem yang baik dan diatur oleh *Marriott International* selaku pemegang lisensi. Setiap transaksi memakai software *Micros Opera* dari *Oracle* yang dapat terhubung ke setiap bagian. Transaksi penjualan yang terjadi dalam JWMS dapat dikategorikan dalam tiga kategori besar transaksi, yaitu transaksi *Front Office* atau transaksi penjualan kamar, dan transaksi *Food and Beverage* yang merupakan transaksi dari restoran-restoran (Pavilion, Lobby Lounge, Deli Shop, Imari, Tang Palace, dan Vis A Vis), fasilitas *room service*, fasilitas kebugaran (Health Club), dan *Banquet* yang ada pada JWMS, serta transaksi penjualan lain-lain seperti penjualan *extrabed*, penjualan layanan antar dan jemput bandara, layanan telepon, layanan *print* dan fotokopi, dan lain-lain. Sistem yang digunakan oleh JWMS juga memungkinkan untuk *sharing* informasi B2B dengan para *vendor* seperti *travel agent*. Dalam transaksi penjualan kamar, terdapat tiga metode pembayaran, yaitu *city ledger* yang merupakan tagihan JWMS ke perusahaan, baik itu perusahaan klien ataupun agen travel, *credit card* yaitu pembayaran dengan kartu kredit, yang telah diverifikasi ketika tamu *check-in*, dan *cash* dimana harus ada deposit ketika tamu *check-in*. Transaksi *food and beverage* memiliki tiga metode pembayaran, yaitu

*room charge* dimana tamu memasukkan tagihan penjualan makanan bersama dengan penjualan kamar ketika *check-out*, kartu kredit, dan *cash*. Sebagai manajemen hotel bintang lima, JW Marriott Hotel memiliki *standard operating procedure* yang tinggi, serta pembagian *job description* yang baik. Namun, dalam praktik dilapangan, *standard operating procedure* hanya disampaikan secara verbal, serta *job description* tidak tertulis dan dapat mengikuti keadaan. Ketika pemegang menjalankan praktek di JWMS pada bagian *Account Receivable (A/R)*, bertepatan dengan berkurangnya *Account Receivable Staff*, dan tidak adanya *Credit Manager*, sehingga pekerjaan dirangkap oleh dua karyawan. Posisi *credit manager* dalam melakukan tagihan, dan posting tagihan ditangani oleh *Account Receivable supervisor*. Sedangkan karyawan yang lain membuat *invoice* untuk grup, *invoice* ke PT. Ramasari Surya Persada, *invoice* untuk *salary deduction*, serta membantu *A/R Supervisor*. Kekosongan dalam *A/R Staff* diisi oleh pemegang, dimana pemegang melakukan tanggung jawab untuk membuat *invoice* kepada perusahaan dan *travel agent*, serta melakukan *posting* transaksi serta *posting* dan alokasi pembayaran kartu kredit.

## **1.2. Ruang Lingkup**

Disini akan dibahas evaluasi siklus pendapatan yang terjadi pada transaksi *Front Office* dan *Food and Beverage*. Untuk menguji apakah pengendalian internal perusahaan cukup untuk menghindari kecurangan-kecurangan yang mungkin terjadi.

### **1.3. Manfaat**

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat yang meliputi :

1. Manfaat Akademik : Dapat dijadikan referensi dalam mengevaluasi pengendalian internal pada usaha perhotelan, restoran, atau pada usaha jasa.
2. Manfaat Praktek : Memberikan wawasan pada peneliti mengenai pentingnya pengendalian internal, dan mengenai pengendalian internal pada perusahaan jasa. Bagi perusahaan, diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan dalam meninjau pengendalian internal perusahaan

### **1.4. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan laporan ini dapat dikelompokan sebagai berikut:

#### **Bab 1: Pendahuluan**

Bab ini berisi latar belakang masalah, ruang lingkup, manfaat, dan sistematika penulisan laporan.

#### **Bab 2: Tinjauan Pustaka**

Bab ini berisi teori-teori mengenai sistem informasi akuntansi, kualitas informasi, sistem akuntansi terkomputerisasi, siklus akuntansi hotel beserta *flowchart*, pengendalian internal, uji pengendalian internal, dan teknik *sampling*, beserta rerangka berpikir.

#### **Bab 3: Metode Penelitian**

Bab ini berisi desain penelitian, jenis dan sumber data, alat dan metode pengumpulan data, objek magang serta prosedur analisis data.

#### Bab 4: Analisis dan Pembahasan

Bab ini menjelaskan gambaran umum objek penelitian, penjelasan mengenai struktur organisasi, *job description*, *flowchart* proses penjualan, dokumen terkait siklus penjualan, temuan yang ada beserta analisis dan pembahasannya.

#### Bab 5: Simpulan dan Saran

Bab ini berisi kesimpulan mengenai temuan yang ada, dan saran yang dapat diberikan untuk perusahaan.